

OPERATORE: **Teco General s.r.l.**

| | | | | |
|----------------------|-------------|----------------------------------|-------------|---|
| Anno di riferimento: | 2013 | Periodo di rilevazione dei dati: | 1° SEM. | |
| | | | 2° SEM. | x |
| | | | ANNO Intero | |

| Perf. | Denominazione indicatore | servizi cui si applica | Misura | Unità di misura | Valore rilevato | |
|-------|---|---|--|--|------------------------------------|------------|
| S/A | 1 - Tempo di attivazione del servizio | servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di fornitura | giorni solari | 26 | |
| | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 55 | |
| | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 96% | |
| | | | Tempo medio di fornitura | giorni solari | 9 | |
| | | | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | - | 20 | |
| S/A | 2 - Tasso di malfunzionamento | servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di fornitura | giorni solari | 17 | |
| | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 74 | |
| | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 98% | |
| | | | Tempo medio di fornitura | giorni solari | 5 | |
| | | | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | - | 25 | |
| S/A | b) (servizi realizzati utilizzando servizi wholesale) | servizi di accesso a Internet a banda larga | Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga | % | 5,1% | |
| S/A | 3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale) | servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 27 ore |
| | | | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 84 ore | |
| | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 95% | |
| | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 18 ore | |
| S/A | 4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore | 1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Media pesata | secondi | 10 secondi |
| | | | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | secondi | 13 secondi |
| | | 2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | 90% | |
| | | | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | secondi | 23 secondi | |
| | | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | 92% | |
| A | 5 - Addebiti contestati | Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato | servizi di accesso a Internet a banda stretta | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | % | n.a. |
| | | servizi di accesso a Internet a banda larga | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | % | 6% | |
| S/A | 6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1) | Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up | servizi di accesso a Internet a banda stretta | Denominazione della tipologia di contratto | | n.a. |
| | | | Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione | % | n.a. | |

Offerta Getby ADSL 7 Mega / 704 kbps - 64 kbps

| Offerta Getby ADSL 7 Mega / 704 kbps - 64 kbps | | | | | | | | | |
|--|---------------------------------------|----------------|--|---|---|--|-----------------------------------|------|----|
| S/A | Tipologie di contratto | | Descrizione della tipologie di contratto | Home 7 Mega 704 kbps 64 kbps | Cable | | | | |
| S/A | 7 – Velocità di trasmissione dati (2) | a) downloading | Servizi di accesso ad internet a banda larga | Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione | kbit/s | 6552 | | | |
| | | | | Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione | kbit/s | 6497 | | | |
| | | | | Media della velocità di trasmissione | kbit/s | 6528 | | | |
| | | | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | kbit/s | 128 | | | |
| | | | | Banda Massima - Percentile 95° della velocità di trasmissione | kbit/s | 691 | | | |
| | b) uploading | | | Banda minima - Percentile 5° della velocità di trasmissione | kbit/s | 686 | | | |
| | | | | Media della velocità di trasmissione | kbit/s | 690 | | | |
| | | | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | kbit/s | 5 | | | |
| | | | | 9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione | Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING) | servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s | Percentile 95 del ritardo massimo | msec | 60 |
| | | | | | | | Media del ritardo | msec | 58 |
| Deviazione standard del ritardo | msec | 5,7 | | | | | | | |
| S/A | 10 – Tasso di perdita dei pacchetti | | servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s | Probabilità di perdita dei pacchetti PING, misurata tramite la valutazione delle perdite dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING) inviati ai fini della valutazione del ritardo di Trasmissione Dati in una Singola Direzione di cui all'allegato 4. Si assume che un pacchetto ICMP Echo Request o Echo Reply è perso quando l'esecuzione del comando PING non ha prodotto un valore di ritardo. | % | 0,0% | | | |